

**BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ**

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ  
(2021 - 2022) Ders Bilgi Formu

| Ders Adı                      | Kodu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| Kalite Güvence ve Standartlar | MOS105                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2       | 2 + 0    | 2,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm                   | Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |          |      |         |
| Amaç                          | Kalite, kalite kontrol tanımlarıyla küreselleşen dünyada kalite ve kalite kontrol anlayışında meydana gelen değişiklikler ve bu değişiklikleri bünyesinde toplayan toplam kalite yönetimi ile ilgili prensipleri kazandırmak; standart ve standardizasyon ile standardın üretim ve hizmet sektöründeki önemi, kalite yönetim sistemleri hakkında bilgilendirmek.                                                                                                                                                                                                                                                             |         |          |      |         |
| Ders İçeriği                  | Tüm çalışanların katılımı, yapılan işlerin tüm yönlerini, tüm toplumu ve üretilen ürün ve hizmetlerin tümü, müşterilerin bugünkü beklenti ve ihtiyaçlarını tam zamanında karşılayıp, onlara gelecekteki beklentilerini aşan ürün ve servisler sunulması, yönetimin her konuda çalışanlara liderlik yapmasını, çalışanlara örnek model oluşturulmasını ve şirket çapında katılımcı yönetimin tanıtılması; EFQM mükemmellik Modeli ile Değişim ve Yönetimi, standart ve standardizasyon ile standardın üretim ve hizmet sektöründeki önemi, kalite yönetim sistemleri ve özellikle çevre standartları hakkında bilgilendirmek. |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları               | Kölük, N., Dilsiz, İ., Kartal, C. 2009; Quality Assurance and Standards for Vocational Schools, Detay Publishing, Ankara                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |          |      |         |

| Hafta | Konu                                                                           |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Kalite Kavramı                                                                 |
| 2     | Standart ve Standardizasyon                                                    |
| 3     | Standartın üretim ve hizmet sektöründe önemi- Yönetim kalitesi ve standartları |
| 4     | Yönetim kalitesi ve standartları - Çevre standartları                          |
| 5     | Çevre standartları - Kalite yönetim sistemi modelleri                          |
| 6     | Kalite yönetim sistemi modelleri stratejik yönetim                             |
| 7     | Stratejik yönetim - Yönetime katılma                                           |
| 8     | ara sınav. Stratejik yönetim - Yönetime katılma                                |
| 8     | ara sınav                                                                      |
| 9     | Süreç yönetim sistemi - Kaynak yönetimi sistemi                                |
| 10    | Kaynak yönetimi sistemi - Efqm mükemmellik modeli                              |
| 11    | Kaynak yönetimi sistemi - Efqm mükemmellik modeli                              |
| 12    | Kontrol Diyagramları                                                           |
| 13    | İstatistiksel Dağılımlar                                                       |
| 14    | İstatistiksel Dağılımlar                                                       |

| Ders İş Yükü                                                                                           | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayı |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|------|
| Dinleme ve anlamlandırma                                                                               | Ders                            | 2             | 14   |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması | Beyin Fırtınası                 | 1             | 14   |
| Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim                                                  | Sınıf Dışı Çalışma              | 5             | 1    |
| Ara Sınav 1                                                                                            |                                 | 8             | 1    |
| Final                                                                                                  |                                 | 10            | 1    |
| Ders İş Yükü:                                                                                          |                                 | 260           |      |
| AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):                                                                            |                                 | 10,20         |      |

| Program Çıktıları                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 Çağrı Merkezi Hizmetleriyle ilgili kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olma.                                                                                                  |
| 2 Çağrı merkezlerinde sunulan hizmet alanlarıyla ilgili beceri sahibi olma                                                                                                         |
| 3 Çağrı merkezi hizmetleri çalışma alanıyla ilgili teknolojik gelişmeleri takip etme ve mesleki çalışmalarında uygulama becerisine sahip olma.                                     |
| 4 Çağrı merkezi hizmeti uygulamalarında ikna becerisine sahip olma                                                                                                                 |
| 5 Çağrı merkezi hizmeti kurum veya birimlerinin görev, sorumluluk, planlama ve strateji süreçlerini anlamlandırabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olma.                      |
| 6 Çağrı merkezi hizmetleri için gereken diksiyon ve beden dilini başarılı kullanabilme becerisine sahip olma.                                                                      |
| 7 Bireysel çalışma ve bağımsız karar verebilme yeteneklerini geliştirerek fikirlerini sözlü ve yazılı, açık ve öz bir şekilde ifade edip iletişim kurabilme becerisine sahip olma. |
| 8 Hayat boyu öğrenmenin önemini benimseyerek, bilim- teknoloji ve çağdaş konular hakkında gelişmeleri izleyip kendini geliştirme becerisine sahip olma.                            |
| 9 Kalite bilincine sahip olma, toplumsal sorunlara duyarlı olma, çevre sağlığı ve güvenliğine önem verme duyarlılığı ve becerisine sahip olma.                                     |
| 10 Alanıyla ilgili yöntem ve teknikleri uygulayabilme becerisine sahip olma.                                                                                                       |
| 11 Ekip çalışmasına yatkın ve bilgi paylaşımına açık olma.                                                                                                                         |
| 12 Çağrı merkezi hizmetlerinde kullanılan mevcut bilgisayar programları ve yazılımlarındaki teknolojileri tanıma ve uygulayabilme becerisine sahip olma.                           |
| 13 Bilgisayar ve bilgi iletişim teknolojilerini mesleki gelişimini destekleyecek düzeyde kullanabilme becerisine sahip olma.                                                       |

**Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)**

| Ders Öğrenme Çıktısı                             | PÇ 1 | PÇ 2 | PÇ 3 | PÇ 4 | PÇ 5 | PÇ 6 | PÇ 7 | PÇ 8 | PÇ 9 | PÇ 10 | PÇ 11 | PÇ 12 | PÇ 13 |
|--------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Kalite Yönetim Sisteminin Altyapısını Oluşturur. | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Kalite Standartlarını Uygular.                   | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| İstatistiksel kalite kontrol yöntemleri uygular. | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgi getir/318855>